

新しいテレマーケティング手法で企業の新規開拓に貢献！

株式会社soraプロジェクトは、営業の最前線に電話を使うだけでなく素直な女性の感性をうまく活用する方法で企業の新規顧客開拓に貢献している。今回は同社代表取締役の樋口清美氏に話を伺った。

アウトバウンド(※1)の楽しい職場って、ある意味脅威ですね

お客様から、そういわれて当社のメンバーはそんなに脅威なのかと考え込んでしまった。当社のコールスタッフは、淡々とお客様に電話し、笑顔で会話し、ときどきパソコンを操作し、いつの間にか訪問のための日時設定を行う。そういえばガチャギリも多い仕事のはずなのに、普段の顔からは苦痛の色はみえない。

入社して3カ月ほどたつと、ほとんどのメンバーがアポイント取りの要領をつかんでいく。それを過ぎると、リーダーとしてクライアント企業様の担当をすることになる。ただ、その時も先輩のリーダーやマネージャーが全面サポートで携わるので、心配することなど何もない。

女性は成長したいという意欲が大きいので、タイピングが大事

樋口社長は、ダスキンサービスマスターの時代から女性の職場で、マネジメントをした経験を持つ。当時も女性が入社して3ヶ月でアシスタントからリーダーになりたがると知った。サービスを指示する立場になる自信がついたということだ。それをそのままにしていると、意欲が消えてしまう。また、もともと女性は育てるのが得意だ。自信がついたら今度は私がアシスタントを一人前に育ててみたいと思うようになる。女性の成長欲・育成欲はすばらしい。その底力をビジネスで発揮させる環境を作りたかった、と樋口社長は続ける。

ただ、社長が用意するのは環境だけだ。あとは



株soraプロジェクト本社

メンバーにすべてお任せ状態だという。任せていたら自然に組織と仕組みが出来上がっていた。そんな感じだ。

現在は30代から50代のスタッフが約20名。彼女たちは年間20から30のクライアント企業の営業最前線として日々市場と向き合っている。特に力を入れているのは「マナーと言葉づかい」。これは今年の初めにマナーマネージャーを設置し、日本一の品質を目指すようにしている。

また、彼女たちが毎日情報を入れているシステムは、携わる全員の意見が反映されている。営業・クライアント企業・コールスタッフが約半年かけて作り上げた完全オリジナルテレマーケティングシステムだ。開発に携わったメンバーはデザインも手がけており、目にも人にも優しいテレマーケティング戦略システムに仕上がっている。

もともと、テレアポ代行ってなあに？

企業が売上を上げようとしたら、通常営業マンを雇うことを考えるが、営業マンが来たとしても



企業情報

代表者 樋口 清美
所在地 筑紫野市上古賀3-2-16
クリエイションコア福岡212号
TEL 092-929-6060
FAX 092-929-6059
URL <http://sora1.jp>

すぐに売上は上がらない。3カ月から半年は投資と思って育てるしかない。そこで、すぐに売上を上げたいなら、電話で見込み客を見つけて営業するためのアポイントを取ってあげよう、というのがテレアポ代行だ。

ただ、当社はテレアポ代行のみに限らず、キーマンとの会話をセグメント化(※2)してエクセルファイルでクライアント企業様にお戻しする方法を行っている。これはクライアント企業様にとっては、価値ある財産だ。コールスタッフは企業様が本音を話してくれやすいように、会話を持っていく。クライアント企業はその本音や課題を解決する提案を持っていけばよいだけだ。

また、電話を使った営業活動の利点は、会話することにある。DMやチラシなどでは効果測定や反応取得が難しいが、電話ではそれができる。

たとえば、1000件の企業リストに電話をすると1000件の反応が分かり、無駄なリストや将来有効なリストなどの分けも可能だ。

成熟してしまったwebマーケティングの時代に、電話を使ったいろいろな戦略を始める企業も出てきた。それをアウトソーシングでプロに頼む企業も増えてきた。当社の強みは、女性のソフトな感性で見込み客の心を開くというビジネスモデルだ。



(株)soraプロジェクトコールセンター

今後の抱負

今後は、3つの大きな事業展開を考えている。

一つは、当社は女性の力を戦略としてビジネスに活かす会社なので、それをきわめてある事業を計画している。

二つ目は、このテレマーケティングシステムをASP(※3)として低価格で提供していくこと。

三つ目は、海外展開。海外から日本に進出される企業のお手伝いとして「テストマーケティング」などの提供。日本に滞在される1週間にまとめてアポイントを集めます、みたいな。

ただ、まだ当社は2期目なので今期は地道に定期を増やしていく時期だと自覚している。やっと定期やリポートが売上の半分以上を超えるようになり、売上推移も昨年の2-3倍になったということで、企業としては一人前になりつつある。

創業を希望する方へのアドバイス

まだまだ今からですが、大事にしていることがあります。それは「スピード」です。

東京で伸びている会社は、なにごとにも「早い」。その場で契約をいただくこともありますし、次の日に契約をいただくこともあります。「かかる時間=コスト」だと思います。考える時間より実行するほうが実になります。テレマーケティングを試しましょう(笑)。もし、試してみたい方は、300件からのお試しパックもあります。一度ご相談下さい。

(※1) アウトバウンド

勧誘・案内などの電話を外へかけること。

(※2) セグメント

分割すること。区分。部分。

(※3) ASP

Application Service Providerの略で、ビジネス用のアプリケーションソフトをインターネットを通じて顧客にレンタルする事業者のこと。